

UBND TỈNH GIA LAI
VĂN PHÒNG
Số: 919 /BC-VPUBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Gia Lai, ngày 20 tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO
Tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh

Kính gửi: PCT UBND tỉnh Lâm Hải Giang

Trên cơ sở Báo cáo số 10790/BC-VPCP ngày 06/11/2025 của Văn phòng Chính phủ về tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính tháng 10 năm 2025;

Qua theo dõi, phân tích dữ liệu đánh giá từ Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG), Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về kết quả thực hiện Bộ Chỉ số người dân, doanh nghiệp

Tính đến ngày 13/11/2205, Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh xếp loại vị trí thứ **7** với điểm số **90,36**, cụ thể như sau:

TT	Nội dung chỉ tiêu	Điểm số	Điểm tối đa	Điểm bị mất
1	Công khai minh bạch	15,36	18	2,64
2	Tiến độ giải quyết	19,33	20	0,67
3	Dịch vụ trực tuyến	17,48	22	4,52
4	Mức độ hài lòng	17,85	18	0,15
5	Số hóa hồ sơ	20,38	22	1,62
	Tổng cộng	90,36	100	9,6

2. Về công bố, công khai TTHC

a) Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC: Tỷ lệ TTHC cập nhật, công khai đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận cấu thành đạt **100%** với tổng số 2.206 thủ tục hành chính, đã đồng bộ 578.089 hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các phần mềm chuyên ngành của Bộ, cơ quan Trung ương lên Cổng dịch vụ Quốc gia. Từ tháng 7/2025 đến nay tỉnh Gia Lai đã có: 68 Quyết định công bố TTHC với 679 TTHC sửa đổi bổ

sung, 398 TTHC bãi bỏ¹, tỷ lệ công bố đúng hạn trung bình đạt **52%**, công khai đúng hạn đạt **49%** (trong đó đơn vị công bố, công khai trễ hạn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Công Thương, Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh, Sở Nông nghiệp và Môi trường...).

b) Tiến độ giải quyết TTHC: Tỷ lệ hồ sơ TTHC xử lý đúng hoặc trước hạn tính trên số lượng hồ sơ được đồng bộ trên Cổng DVCQG tại tỉnh đạt **96,66%** (558.780/593.019 hồ sơ). Số lượng hồ sơ chậm tiếp nhận²: 5.439 hồ sơ (bao gồm Sở Tài chính, các Chi nhánh văn phòng Đăng ký đất đai thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường và một số địa phương cấp xã với nguyên nhân chủ yếu do lỗi hệ thống đồng bộ chậm, quá hạn đồng bộ quy định), Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn đang xử lý: 1.488 hồ sơ (Tính lũy kế đến tháng 10/2025 đang chờ công dân bổ sung hồ sơ, tạm dừng thực hiện nghĩa vụ tài chính...).

c) Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT):

(1) Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến theo đúng quy định đạt 83,6% (495.543/592.754 hồ sơ), Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt **99,7%** (2.192/2198 TTHC) trong đó có 1.083 TTHC đã cung cấp DVC trực tuyến toàn trình, 1.109 TTHC cung cấp DVC trực tuyến một phần (06 TTHC chưa được cung cấp gồm: 03 TTHC đang triển khai hệ thống tập trung của Bộ Nội vụ, 03 TTHC của Bộ Quốc Phòng).

(2) Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 92,09%³ (482.198/523.628 giao dịch), trong đó số lượng TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 88,24% (255/289 TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán).

d) Kết quả số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC:

(1) Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 83,35% (492.678/591.090 hồ sơ được tiếp nhận) trong đó một số đơn vị, địa phương chưa thực hiện công tác số hóa đầy đủ các thành phần hồ sơ khi được tiếp nhận (chủ yếu các hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai, hộ tịch...).

(2) Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả bản điện tử có giá trị pháp lý để tái sử dụng đạt 84% (496.502 kết quả giải quyết TTHC/591.090 kết quả cần cấp) trong đó một số đơn vị, địa phương chưa thực hiện 100% cấp kết quả điện tử, chưa thực hiện đính kèm văn bản đối với các hồ sơ từ chối giải quyết.

(3) Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa đạt 92,46% (546.524/591.090 hồ sơ được tiếp nhận) trong đó một số đơn vị, địa phương chưa thực hiện đầy đủ việc khai thác thông tin dữ liệu dân cư, sử dụng lại các kết quả giải quyết trước đó để tái sử dụng khi tiếp nhận hồ sơ.

2. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN)

¹ Theo số liệu thống kê từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính từ 01/07/2025 đến 31/10/2025

² Theo Điều 17, Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ: Nếu quá 01 ngày làm việc mà hồ sơ trực tuyến không được tiếp nhận thì được tính là chậm được tiếp nhận theo quy định.

Từ 01/07/2025 đến nay tỉnh Gia Lai đã tiếp nhận 593 **PAKN** của cá nhân, tổ chức trong đó có 586 PAKN về quy định và 07 PAKN hành vi hành chính (*chủ yếu các PAKN với các đơn vị Công an tỉnh, Chi cục thuế tỉnh, Sở Nông nghiệp và Môi trường..*); trong đó, nội dung PAKN chủ yếu về việc chậm trả Giấy phép lái xe, Phiếu lý lịch tư pháp, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, hồ sơ quyết toán thuế...

Trong đó có 117 PAKN đang trong quá trình xử lý: 54 PAKN đang chờ công dân bổ sung, làm rõ nội dung PAKN chiếm tỷ lệ 46% tổng số PAKN đang xử lý. Văn phòng UBND tỉnh đã có 03 văn bản đôn đốc việc trả lời, giải quyết PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia⁴.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những mặt đạt được

- Các cơ quan, đơn vị liên quan đã tích cực theo dõi, công bố, công khai, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC và kịp thời chỉ đạo tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong công tác giải quyết hồ sơ, TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Hoàn thành ban hành việc thực hiện phi địa giới hành chính các TTHC thuộc phạm vi giải quyết của các cơ quan, địa phương thuộc tỉnh Gia Lai⁵, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đang tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, tham mưu bổ sung tiếp tục các thủ tục hành chính được công bố mới.

- Trước tình trạng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống chuyên ngành hoạt động chưa ổn định, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã kịp thời ban hành nhiều văn bản yêu cầu khắc phục tình trạng tiếp nhận, giải quyết quá hạn⁶, kiến nghị các Bộ ngành, cơ quan trung ương xử lý các tồn tại hạn chế của hệ thống.

- Các dịch vụ công được tích hợp, cung cấp thống nhất trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, ngoài ra tất cả các dịch vụ công trực tuyến tỉnh Gia Lai cung cấp được tích hợp nền tảng thanh toán của Cổng dịch vụ công quốc gia góp phần đem lại thuận tiện cho người dân khi thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

- Các nội dung PAKN được tiếp nhận đều được xử lý, trả lời kịp thời đúng thời gian quy định, tuy nhiên một số phản ánh trên hệ thống bị treo (đang xử lý) phần lớn thuộc các PAKN đang yêu cầu bổ sung nội dung, nhưng công dân không thực hiện việc bổ sung.

⁴ Công văn số 214/VPUBND-PVHCC ngày 07/8/2025; Công văn số 414/VPUBND-PVHCC ngày 09/09/2025; Công văn số 590/VPUBND-PVHCC ngày 03/10/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đôn đốc xử lý các phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

⁵ Quyết định số 1768/QĐ-UBND ngày 12/09/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Ban hành danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

⁶ Công văn số 2348/UBND-PVHCC ngày 21/08/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc của tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ lĩnh vực đăng ký kinh doanh; Công văn số 3805/UBND-PVHCC của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 22/09/2025 về việc rà soát, kiểm tra, xử lý dứt điểm các hồ sơ trực tuyến chậm được tiếp nhận và quá hạn đang xử lý nộp từ Cổng DVCQG.

- Công tác số hóa, trả kết quả, tái sử dụng dữ liệu ngày càng được nâng cao cụ thể, tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ đầu vào đạt 83,35%, tỷ lệ cấp kết quả điện tử đạt 84%, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa đạt 92,46%. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã phối hợp với các cơ quan đơn vị rà soát, đề xuất các thành phần hồ sơ có thể thay thế bằng dữ liệu⁷, xây dựng các biểu mẫu điện tử tương tác có khả năng khai thác dữ liệu.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh còn bộc lộ những tồn tại, hạn chế cụ thể như sau:

- Việc thực hiện chuẩn hóa Danh mục kết quả, giải quyết TTHC và thành phần hồ sơ của các TTHC chưa đáp ứng yêu cầu, mới chỉ đạt 52,3%⁸; nguyên nhân do các bộ, ngành chưa thực hiện đầy đủ, kịp thời.

- Việc thực hiện công bố, công khai TTHC thuộc phạm vi quản lý của các sở, ngành còn chậm⁹. Nguyên nhân do cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị chưa kịp thời theo dõi, cập nhật kịp thời trên hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia thủ tục hành chính; ngoài ra có nguyên nhân do việc công bố, công khai của các bộ, ngành chậm kéo theo việc công bố, công khai của tỉnh chậm.

- Việc triển khai công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính còn chậm nên người dân chưa được thụ hưởng thực chất kết quả của chính sách này. Nguyên nhân do đây là hình thức mới, cán bộ kỹ thuật chưa hiểu rõ cách thức cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến chưa thực chất, nhiều trường hợp phải do cán bộ hướng dẫn, thực hiện. Nguyên nhân do công tác thông tin tuyên truyền chưa hiệu quả, tính năng của Hệ thống công nghệ thông tin chưa thật sự tiện ích cho người dùng, mức độ sẵn sàng của người dân chưa cao.

- Việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với các hệ thống chuyên ngành như Hệ thống Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử; Hệ thống quản lý đăng ký kinh doanh, hộ kinh doanh,... chưa ổn định, gây khó khăn trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của công dân và việc tái sử dụng các thông tin, dữ liệu đã có.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh thường xuyên gặp lỗi trong quá trình vận hành, công tác giải quyết TTHC còn bị gián đoạn do lỗi kết nối liên thông đến các hệ thống của Bộ, ngành, cơ quan Trung ương, liên thông dữ liệu với hệ thống phần mềm quản lý đất đai của Sở Nông nghiệp và Môi

⁷ Công văn số 5877/UBND-PVHCC ngày 31/10/2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả rà soát thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ được thay thế bằng dữ liệu

⁸ Còn 3.507/6.708 (chiếm 52,3%) giấy tờ kết quả giải quyết TTHC của các bộ, ngành cần chuẩn hóa; 2.151 TTHC cần chuẩn hóa và gắn kết mã số kết quả giải quyết để tái sử dụng dữ liệu.

⁹ Từ ngày 1/7/2025 đến nay có 92 thủ tục hành chính bị công bố công khai chậm so với quy định

trường chưa đồng bộ, thống nhất dẫn đến lỗi, treo hồ sơ trên hệ thống gây khó khăn cho người dùng và ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ trên hệ thống.

- Công tác số hóa dữ liệu thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết tại một số đơn vị địa phương chưa đạt tỷ lệ 100% theo quy định; dữ liệu từ hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cũ chưa được chuyển sang hoàn toàn hệ thống mới sau khi hợp nhất; việc tái cấu trúc, sửa đổi quy trình nội bộ, quy trình điện tử thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính còn chậm.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

Nhằm nâng cao hơn nữa công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh, trong thời gian tới, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm sau đây:

1. Khẩn trương nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu số hóa, khắc phục dứt điểm các lỗi phát sinh thường xuyên được các đơn vị, địa phương phản ánh, triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; hoàn thành chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống cũ trước sáp nhập sang hệ thống hiện tại, đảm bảo đầy đủ, chính xác, nguyên trạng dữ liệu, phục vụ công tác quản lý, điều hành, giải quyết TTHC, cung cấp DVCTT.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan giám sát chặt chẽ việc đồng bộ hồ sơ giải quyết TTHC theo thời gian thực lên Cổng DVCQG đáp ứng tiêu chí “đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất”. Phối hợp với các đơn vị, địa phương rà soát, báo cáo số liệu hồ sơ tiếp nhận và giải quyết đúng, khớp với số lượng thực tế trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia (*bao gồm các hồ sơ tiếp nhận và xử lý trên Hệ thống phần mềm chuyên ngành*).

3. Phối hợp với các sở, ban liên quan để rà soát, kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các Hệ thống phần mềm chuyên ngành để thuận lợi hơn trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ (khắc phục tình trạng nhập hồ sơ trên 02 hệ thống); tích hợp, chia sẻ kết quả giải quyết thủ tục hành chính để giảm thời gian xử lý của công chức; đồng thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các phần mềm chuyên ngành để kiến nghị các bộ, ngành liên quan.

4. Rà soát, hướng dẫn, đôn đốc việc công bố, công khai thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy định, nhất là đối với các quyết định liên quan đến việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Tăng cường công tác truyền thông về thực hiện Dịch vụ công trực tuyến tạo sự đồng thuận trong xã hội. Nghiên cứu xây dựng các mô hình hay, cách làm hiệu quả trong công tác cải cách TTHC như: *(i)* Bố trí các quầy tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc lĩnh vực; *(ii)* Tổ chức hỗ trợ, thực hiện dịch vụ 02 dịch vụ công liên thông khai sinh, khai tử ngay tại các bệnh viện, cơ sở y tế; *(iii)* Nghiên cứu đưa các Kiosk thông minh vào các khu dân cư, khu vực công cộng để hỗ trợ, tuyên truyền người dân thực hiện DVCTT.

5. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo rút ngắn thời gian xử lý tối thiểu 30% so với quy định¹⁰ liên quan đến việc tiếp nhận và xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức về những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện quy định, TTHC, bảo đảm chất lượng, hiệu quả; khẩn trương xem xét, đôn đốc trả lời dứt điểm những PAKN đang xử lý trên hệ thống.

6. Rà soát các tiêu chí còn thấp điểm đối với Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ để hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường thực hiện nhằm cải thiện Bộ chỉ số này của tỉnh.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Để tiếp tục tăng cường công tác cải cách thủ tục hành chính trong thời gian tới, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị UBND tỉnh xem xét:

1. Chỉ đạo các sở, ban ngành khắc phục những tồn tại, hạn chế liên quan đến việc tham mưu công bố, công khai TTHC; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị địa phương chấn chỉnh việc trả lời phản ánh kiến nghị; khắc phục đối với tỷ lệ hồ sơ chậm tiếp nhận, hồ sơ quá hạn xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn cao; tỷ nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa kết quả thủ tục hành chính chưa đạt tỷ lệ theo quy định.

2. Kiến nghị các Bộ ngành, cơ quan Trung ương khắc phục các lỗi còn tồn tại trên hệ thống phần mềm chuyên ngành, hướng dẫn việc tích hợp, kết nối khai thác thông tin dữ liệu từ các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành để thay thế, tái sử dụng dữ liệu hồ sơ.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kính báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh Lâm Hải Giang (b/c);
- CVP, PVP VX;
- Lưu: VT, PVHCC^(Ng).



**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Võ Gia Nghĩa

¹⁰ Tại Điều 45, Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ: Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia